

# VAI TRÒ CỦA NHÂN VIÊN CÔNG TÁC XÃ HỘI HỖ TRỢ CHO NGƯỜI LAO ĐỘNG NHẬP CƯ TIẾP CẬN DỊCH VỤ XÃ HỘI Ở THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

• Phạm Thanh Hải<sup>(\*)</sup>, Hoàng Thị Thu Hoài<sup>(\*)</sup>

## Tóm tắt

*Di cư lao động là một hiện tượng tất yếu khách quan trong nền kinh tế thị trường góp phần bổ sung nguồn nhân lực cần thiết cho sự phát triển đô thị ở thành phố Hồ Chí Minh. Mặt khác, nó cũng gây nên những áp lực lớn về mọi mặt đời sống xã hội của thành phố, tạo nên những hệ quả xã hội. Thực tế cho thấy, người lao động nhập cư vào thành phố hiện nay đang đối mặt với hàng loạt vấn đề về việc làm, thu nhập, thiếu thông tin về pháp luật cũng như trong đời sống xã hội, họ có nguy cơ hoặc bị hạn chế tiếp cận với các dịch vụ xã hội như nhà ở, giáo dục, y tế, thông tin, tiền điện, nước phải trả giá cao... Trong phạm vi bài viết này, tác giả làm rõ vai trò của nhân viên công tác xã hội hỗ trợ cho người lao động nhập cư tiếp cận dịch vụ xã hội nhằm bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp cho người lao động nhập cư.*

*Từ khóa: Công tác xã hội, hỗ trợ, người lao động nhập cư, vai trò.*

### 1. Đặt vấn đề

Công tác xã hội (CTXH) là một nghề chuyên nghiệp đã được thừa nhận ở nhiều quốc gia trên thế giới từ đầu thế kỷ XIX [3, tr. 2]. Hiện nay ở Việt Nam, nhu cầu của xã hội đối với đội ngũ nhân viên có chuyên môn về CTXH là rất lớn. Đặc biệt sau khi Thủ tướng Chính phủ ban hành *Đề án phát triển nghề CTXH* được chính thức phê duyệt và triển khai trong toàn quốc, đã tạo ra hành lang pháp lý để từng bước phát triển nghề CTXH chuyên nghiệp. Mục tiêu chung của Đề án là “Phát triển CTXH trở thành một nghề chuyên nghiệp ở Việt Nam. Nâng cao nhận thức của toàn xã hội về nghề CTXH; xây dựng đội ngũ cán bộ, viên chức, nhân viên và cộng tác viên CTXH đủ về số lượng, đạt yêu cầu về chất lượng gắn với phát triển hệ thống cơ sở cung cấp dịch vụ CTXH tại các cấp, góp phần xây dựng hệ thống an sinh xã hội tiên tiến” [5, tr. 3].

Thực tế cho thấy với tư cách là một ngành khoa học ứng dụng, cung ứng nền tảng kiến thức mang tính lý thuyết cùng các phương pháp và kỹ năng cụ thể để trực tiếp làm việc với cá nhân, nhóm người yếu thế hoặc cộng đồng nghèo trong xã hội, góp phần xây dựng một xã hội dân chủ, công bằng, bình đẳng và văn minh. Người lao động nhập cư (NLĐNC) là một trong nhóm người ít có tiếng nói quyết định trong cộng đồng, bị phân biệt đối xử, dễ bị bóc lột và dễ bị tổn thương do các quyền cơ bản và hợp pháp không được đảm bảo.

Phần lớn NLĐNC làm nhiều nghề khác nhau, họ thường làm việc trong điều kiện nặng nhọc, độc hại, môi trường làm việc không thuận lợi cho các cơ sở sản xuất, kinh doanh thuộc khu vực kinh tế phi

chính thức, hầu như không có hợp đồng lao động, nếu có thì không được tham gia bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, thu nhập thấp và không ổn định. Đa số NLĐNC sống trong các nhà trọ rẻ tiền, với điều kiện tạm bợ, ít tham gia vào các hoạt động của các tổ chức đoàn thể và các tổ chức xã hội tại thành phố.

Bên cạnh đó, NLĐNC vào thành phố phải đối mặt với hàng loạt các khó khăn. Do không có địa vị pháp lý và thu nhập thấp, họ có nguy cơ khó tiếp cận hoặc bị hạn chế tiếp cận với các dịch vụ xã hội như nhà ở, giáo dục, y tế, thông tin, tiền điện, nước phải trả giá cao... Vì vậy, nhân viên CTXH có vai trò rất quan trọng trong việc hỗ trợ giải quyết các vấn đề về việc làm, thu nhập, các quyền và lợi ích hợp pháp, tâm lý, đời sống và các mối quan hệ xã hội... của NLĐNC. Nhân viên CTXH là cầu nối giữa người lao động và người sử dụng lao động và chính quyền để giúp cho NLĐNC tiếp cận được với các nguồn lực an sinh xã hội.

### 2. Khách thể và phương pháp nghiên cứu

Khách thể nghiên cứu gồm 150 hộ gia đình nhập cư vào thành phố Hồ Chí Minh (TP.HCM) đang sinh sống từ 6 tháng trở lên trước thời điểm phỏng vấn và không có hộ khẩu tại nơi đến. Số liệu bài viết dựa trên kết quả nghiên cứu được trích ra từ đề tài “Thực trạng tiếp cận dịch vụ xã hội cơ bản của gia đình nhập cư ở TP.HCM”.

Nghiên cứu được tiến hành từ tháng 4 đến tháng 5 năm 2016 tại 4 phường của quận 12, TP.HCM bao gồm: phường Trung Mỹ Tây, Tân Chánh Hiệp, Hiệp Thành, Thạnh Lộc. Đây là những địa bàn có số lượng NLĐNC rất đông.

Phương pháp nghiên cứu: điều tra bằng bảng hỏi và phỏng vấn sâu để thu thập thông tin thực tiễn về NLĐNC. Bảng hỏi nhằm khai thác và làm rõ về

<sup>(\*)</sup> Trường Đại học Lao động - Xã hội (CSII).

thực trạng, các yếu tố ảnh hưởng đến khả năng tiếp cận dịch vụ cơ bản và các hoạt động hỗ trợ đối với NLĐNC vào quận 12, TP.HCM.

### 3. Kết quả nghiên cứu

#### 3.1. Những khó khăn của NLĐNC trong việc tiếp cận dịch vụ xã hội ở TP.HCM hiện nay

Do vị thế khá đặc biệt, trong những năm gần đây TP.HCM là đô thị có tốc độ phát triển khá nhanh trong cả nước. Từ đó tạo ra khoảng cách chênh lệch khá lớn về thu nhập của thành phố so với các vùng khác của đất nước và tạo thành một “lực hút” mạnh số người nhập cư vào thành phố không ngừng gia tăng. Bên cạnh đó, nền kinh tế thị trường đã tác động rất mạnh mẽ đến mong muốn và nhu cầu thay đổi trong dân chúng, họ muốn có sự giáo dục tốt hơn, thu nhập cao hơn và tiếp cận được những tri thức khoa học dễ dàng hơn... chính điều này đã tạo sức hút rất lớn tại các vùng đô thị. Theo Ông Trần Thắng Lợi đại diện Cục Việc làm của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội cho biết: “Hằng năm, TP.HCM tiếp nhận khoảng 20.000 NLĐNC.” [3, tr. 2].

NLĐNC vào TP.HCM phần lớn thường là những người trẻ chưa lập gia đình, có học vấn tương đối cao và có xu hướng trẻ hóa. NLĐNC thường tập trung vào những địa bàn có khu chế xuất, khu công nghiệp. Bởi họ thường tìm cách cư trú gần những nơi làm việc, hoặc những nơi có thể kiếm việc làm dễ dàng hơn; đồng thời qua đó có thể giảm thiểu các chi phí trong quá trình di chuyển. Kết quả nghiên cứu cho thấy, NLĐNC hiện đang sinh sống tại địa bàn khảo sát có độ tuổi còn khá trẻ từ 15 đến dưới 30 tuổi chiếm tỷ lệ cao nhất 47,3%, số đông chưa lập gia đình và có tiềm năng về sức lao động và có những tiêu chuẩn phù hợp để thường xuyên đi lại và thích ứng với môi trường sống và nơi làm việc mới. Độ tuổi từ 31- 45 tuổi chiếm tỷ lệ 39%, còn lại là từ 45 tuổi trở lên chiếm 13,7%. Hầu hết họ đều tham gia vào lao động tại nơi đến, họ làm rất nhiều các công việc khác nhau: công nhân, bán hàng rong, giúp việc nhà, xây dựng... Bên cạnh đó, số lượng lao động nữ nhập cư cao hơn so với nam giới. Điều này phản ánh đúng thực trạng nhu cầu về lao động nữ tại các khu công nghiệp, khu chế xuất. Có một đặc điểm chung những hộ gia đình nhập cư là những cặp vợ chồng trẻ, mới lấy nhau hoặc mới có con. Ngoài ra, các hộ gia đình NLĐNC vào thành phố thường không mang theo con cái. Bởi vì, họ không có nhiều thời gian để chăm sóc, dạy bảo cho con học bài, họ chịu nhiều áp lực về chi tiêu trong sinh hoạt hàng ngày, giáo dục, y tế...

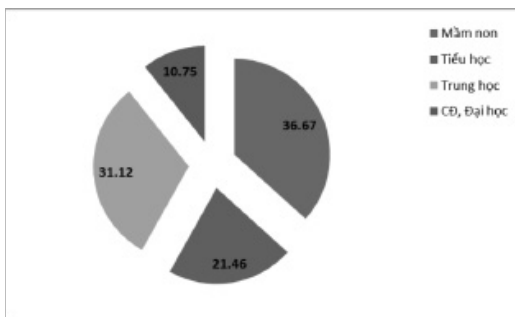
Thực tế cho thấy, sự gia tăng dân số đột ngột đã gây áp lực lên mạng lưới cơ sở hạ tầng và các dịch vụ đô thị vốn dĩ đã bắt cập của TP.HCM và khu vực nóng nhất là các quận mới đang đô thị hóa. Hệ thống đường giao thông, cấp thoát nước, cấp điện, hệ thống y tế, trường học [2, tr. 44]... không đủ khả năng đáp ứng các nhu cầu cho gia đình họ. Các nhà quản lý ở các đô thị nói chung và TP.HCM nói riêng đều gắn hộ khẩu với các dịch vụ công đối với các công dân của thành phố. Hiện nay, việc đăng ký hộ khẩu đã được tạo điều kiện thuận lợi hơn trước rất nhiều. Tùy thuộc và thời gian sinh sống liên tục, có công việc làm ổn định, có chỗ ở ổn định trong một thời gian... người dân sẽ được đăng ký hộ khẩu. Tuy nhiên, với tình trạng quá tải về dịch vụ xã hội như hiện nay thì NLĐNC có rất ít khả năng và cơ hội đến được hệ thống các dịch vụ xã hội và các chính sách công tại nơi đến.

Quan sát thực tế cho thấy, nhà ở của NLĐNC vào thành phố là phòng trọ, chất lượng rất thấp, chủ yếu là nhà cấp 4 chiếm tỷ lệ 67,3% và kiên cố 19,4%, bán kiên cố 6% và nhà tạm bợ 7,3%, các phòng chưa đảm bảo các điều kiện về sinh hoạt, môi trường, phòng cháy chữa cháy, diện tích bình quân đầu người của người nhập cư là rất thấp và họ phải chịu đựng khó khăn để nhằm mục đích tiết kiệm chi phí ăn ở tại thành phố. Mặc dù Nhà nước đã ban hành chính sách nhà ở xã hội cho người lao động trong các khu công nghiệp tập trung có thu thập thấp ở đô thị, đồng thời ban hành các chính sách ưu đãi đối với các doanh nghiệp đầu tư vào các dự án phát triển nhà ở xã hội, hầu hết NLĐNC chưa tiếp cận được với chính sách hỗ trợ nhà ở tại nơi đến.

Kết quả nghiên cứu cho thấy, trẻ em trong gia đình NLĐNC theo học tại các cấp chiếm tỷ lệ 83% thấp hơn rất nhiều so với trẻ em bản địa là 97,3%. Trong đó, mầm non chiếm tỷ lệ cao nhất 36,67%, trung học cơ sở và trung học phổ thông chiếm tỷ lệ 31,12%... cụ thể (xem biểu đồ 1). Kết quả khảo sát nghèo đô thị (2009) cũng cho thấy, tỷ lệ đến trường của nhóm trẻ em gia đình nhập cư ở các cấp thấp hơn so với nhóm trẻ em thuộc các gia đình bản địa. Điển hình là nhóm tuổi từ 5 - 9 tuổi, trẻ em bản địa đi học đến 99% [4]. Ngược lại, trẻ em nhập cư đi học đạt gần 90% ở nhóm tuổi 10 - 14, tỷ lệ này là 97% và 71% [10, tr. 18].

Mặt khác, theo Báo cáo tóm tắt của tổ chức Oxfam tại Việt Nam (2015) cũng cho thấy, trẻ em trong các gia đình nhập cư vào TP.HCM có độ tuổi từ 6 đến 14 tuổi theo cha mẹ là NLĐNC sinh sống tại

nơi đến không đi học chiếm 21,2% và chỉ có 7,7% trẻ em di cư đi nhà trẻ công lập và 12% trẻ em di cư đi học mẫu giáo công lập [7, tr. 32]. Đây là vấn đề đáng báo động về tình trạng trẻ em không tiếp cận được hệ thống giáo dục. Bởi vì, học vấn là yếu tố quyết định chất lượng của lực lượng lao động và cơ hội thăng tiến của các cá nhân trong xã hội hiện nay. Như vậy, trong quá trình di cư, trẻ em là một trong những nhóm đối tượng gặp nhiều khó khăn và rất dễ bị tổn thương. Khi cha mẹ, những người bảo trợ cho các em bị hạn chế các cơ hội tiếp cận các dịch vụ xã hội, bảo trợ xã hội thì bản thân các em là người chịu ảnh hưởng trực tiếp vì liên quan đến cơ hội chăm sóc sức khỏe, cơ hội học tập, cơ hội tham gia các hoạt động vui chơi, giải trí.



**Biểu đồ 1. Tình trạng tiếp cận giáo dục của con gia đình nhập cư**

Điều kiện sống tạm bợ, việc làm không ổn định, cha mẹ không có nhiều thời gian quan tâm đến con cái của các hộ gia đình NLĐNC và môi trường xung quanh tác động bất lợi đến cơ hội tiếp cận giáo dục của trẻ em trong các gia đình NLĐNC. Việc tiếp cận giáo dục của nhóm cư dân này bị chi phối bởi nhiều yếu tố khác mà bản thân họ không thể lường trước được dù họ mong muốn bản thân và con cái họ được phát triển. Có nhiều lý do dẫn đến tình trạng này, nhưng những lý do chủ yếu được các cha mẹ nêu lên là: “không có đầy đủ giấy tờ nên không xin cho con đi học, hoặc trẻ học kém, lười học, không muốn học hoặc không có đủ tiền đóng học phí cho con...” (Trích phỏng vấn sâu ông L.V.D ở phường Tân Chánh Hiệp, Quận 12).

Bên cạnh đó, người nhập cư thường sống cách biệt với cộng đồng địa phương nên họ thường sống trong điều kiện không ổn định, và còn không được hưởng lợi từ bất kỳ một chính sách xã hội đặc biệt nào, không có công đoàn, không được hưởng bảo hiểm y tế (BHYT) và cũng hầu như không được hưởng bảo hiểm xã hội, và rất ít và hầu như không tiếp cận được với các dịch vụ xã hội của Chính phủ

và các tổ chức xã hội [2, tr. 8]. Mặc dù người lao động di cư phải làm những công việc khó khăn, nặng nhọc nhưng họ không nhận được bất kỳ một sự bảo trợ xã hội nào như chăm sóc sức khỏe hay bảo hiểm. Thực tế cho thấy, một số NLĐNC có nhu cầu được tham gia vào BHYT tại nơi đến: “Các chị vào đây làm việc, công việc vất vả, có nhiều rủi ro. Nhiều khi nghĩ muốn mua thẻ BHYT trên này lắm nhưng là không có số tạm trú để mua...” (Trích phỏng vấn sâu số 4, ngày 24/5/2016).

Qua số liệu khảo sát cho thấy, đa số NLĐNC ở khu vực phi chính thức chưa tiếp cận được bảo hiểm xã hội, và 81% chưa tham gia BHYT bắt buộc. Bởi vì người sử dụng lao động và người lao động trong khu vực phi chính thức chủ yếu thỏa thuận bằng miệng, không có hợp đồng, do đó người lao động tự quyết định có mua BHYT hay không. Điều này dẫn đến tình trạng hầu hết người lao động không tham gia vào bảo hiểm xã hội và BHYT bắt buộc do họ không có khả năng chi trả. Mặt khác, đa phần NLĐNC đều không hài lòng về chất lượng của các chương trình BHYT như sự yếu kém về các dịch vụ chăm sóc sức khỏe, thái độ của nhân viên y tế đối với những người sử dụng thẻ BHYT và thiếu thông tin liên quan. Kết quả nghiên cứu của tổ chức Oxfam (2015) tại Việt Nam cũng cho thấy, có đến 75,5% người lao động di cư khu vực phi chính thức chưa tham gia BHYT, trong khi 100% người lao động di cư trong khu vực chính thức có BHYT bắt buộc; thì chỉ có 23,5% người lao động di cư trong khu vực phi chính thức có BHYT, trong đó 12,3% có BHYT tự nguyện, 6,7% BHYT hộ nghèo/cận nghèo, và 4,5% có BHYT dành cho đối tượng chính sách [7, tr. 33]. Những khó khăn của NLĐNC trong việc tiếp cận BHYT một phần là do nhận thức, hoặc họ không có nhu cầu, không quan tâm, một phần do thiếu khả năng tài chính, thiếu thông tin liên quan đến dịch vụ xã hội.

Để làm rõ vấn đề này chúng tôi tiến hành phỏng vấn sâu anh L, anh cho biết “Nếu sử dụng dịch vụ BHYT, chúng tôi không chỉ phải đợi lâu mà thái độ của nhân viên bệnh viện không thân thiện, họ có xu hướng lơ đã, hoặc làm việc riêng khi chúng tôi có nhu cầu biết các thông tin... nếu sử dụng thẻ BHYT, chúng tôi có thể chỉ nhận được dịch vụ kém chất lượng hoặc được cấp phát toàn thuốc rẻ tiền...”. (Trích phỏng vấn sâu số 3, ngày 24/5/2016).

Mức độ sử dụng các dịch vụ xã hội của NLĐNC bị hạn chế. Thực tế là họ không được xem là cư dân địa phương và không có hộ khẩu là điều kiện tiên

quyết để nhận dịch vụ. Trong trường hợp người nhập cư có thể mua dịch vụ xã hội, họ phải trả mức giá cao hơn gấp ba lần người dân địa phương. Điều này thể hiện rõ nhất trong việc sử dụng dịch vụ về: tiền nước sạch, tiền điện, dịch vụ y tế, giáo dục, vệ sinh môi trường [8, tr. 56]... kể cả các chương trình giảm nghèo. Mặc dù đã có những chính sách ưu đãi về giá điện, nước cho người thuê nhà, nhưng hầu hết NLĐNC vẫn trả giá cao. Do điều kiện sống và tính chất công việc không ổn định cho nên nhóm hộ gia đình NLĐNC vào Thành phố thường thuê phòng trọ và sống tập thể. Việc dùng chung đồng hồ điện sẽ làm cho giá thành sử dụng điện tăng lên (3.000đ - 4.000đ/kw).

Việc tiếp cận mạng lưới cung cấp nước sạch của thành phố cũng phụ thuộc vào hệ thống cung cấp nước tại địa phương. Nhiều khu phố trong địa bàn quận 12 vẫn chưa được sử dụng nước sạch. Vì vậy, các chủ nhà trọ thường dùng các nguồn nước giếng khoan là chủ yếu. Mặc dù phải sử dụng thêm cả nước giếng khoan, song giá nước giếng thì nơi thu tiền, nơi thì được các chủ trọ khuyến mãi để thu hút công nhân. Mức giá tiền nước NLĐNC phải trả khi sử dụng trung bình là 15.000 đồng/m<sup>3</sup>, một số địa bàn chưa có nước sạch họ phải sử dụng nước giếng được khai thác tại chỗ chất lượng nước không được kiểm nghiệm và ảnh hưởng trực tiếp đến sức khỏe của người dân.

Việc phân bổ ngân sách hiện nay về cơ bản vẫn dựa vào dân số thường trú làm tăng gánh nặng cho địa phương có đông người nhập cư, tăng áp lực lên các cơ sở hạ tầng kỹ thuật và hạ tầng xã hội, tạo cơ sở cho chính quyền địa phương dành ưu tiên trước hết cho những người có hộ khẩu thường trú trước tình trạng quá tải, cầu vượt cung của các hạ tầng cơ sở xã hội, nhất là về y tế và giáo dục.

Ngoài những khó khăn trên, NLĐNC còn gặp khó khăn trong tiếp cận dịch vụ thông tin. Trên thực tế, Nhà nước đã có nhiều chương trình truyền thông đại chúng cho một số nhóm dân cư đặc thù, trong đó có các nhóm yếu thế như dân tộc ít người, người nghèo... nhưng chưa có chương trình truyền thông đại chúng chính thức dành riêng cho cộng đồng người nhập cư. Đồng thời, do sự thiếu hòa nhập cộng đồng tại nơi đến cũng là rào cản lớn của việc tiếp cận thông tin đối với NLĐNC.

NLĐNC vào thành phố thường ít tham gia vào các sinh hoạt cộng đồng tại nơi đến. Do vậy, họ có ít cơ hội để tiếp cận các thông tin liên quan về chính sách an sinh xã hội dành cho họ. Qua số liệu khảo sát cho thấy, chỉ có 15,2% NLĐNC tiếp nhận thông

tin về pháp luật liên quan đến quyền và lợi ích tại nơi làm việc. Đặc biệt là khu vực kinh tế phi chính thức có đến 89,7% NLĐNC không biết nơi nào có thể cung cấp thông tin và tư vấn các vấn đề liên quan đến quyền và lợi ích hợp pháp của người lao động. Đây là một trong vấn đề cần đặc biệt quan tâm đến công tác thông tin truyền thông, đặc biệt là khu vực kinh tế phi chính thức còn rất hạn chế.

Theo Báo cáo tóm tắt của tổ chức Oxfam năm 2015 cũng cho thấy, NLĐNC ít có cơ hội tham gia vào các tổ chức đoàn thể và sinh hoạt cộng đồng ở nơi đến. Có đến 97,4% người lao động di cư khu vực phi chính thức và 26,3% người lao động di cư khu vực chính thức không tham gia bất kỳ tổ chức, đoàn hội nào [1, tr. 37]. Đây là một trong những rào cản đối với việc thực hiện quyền được thông tin và tiếp cận các dịch vụ của NLĐNC, cũng như đối với việc nâng cao nhận thức và sự quan tâm của xã hội đối với nhóm yếu thế này.

### **3.2. Vai trò của nhân viên CTXH trong các hoạt động hỗ trợ cho NLĐNC**

CTXH là một nghề chuyên nghiệp hỗ trợ can thiệp vào cuộc sống của cá nhân, gia đình, nhóm người, cộng đồng yếu thế trong xã hội. Nhân viên CTXH chủ yếu cung cấp các dịch vụ hỗ trợ, kết nối cho NLĐNC giải quyết được các vấn đề của họ.

*Một là, hỗ trợ nhà ở và việc làm.*

Đây là vai trò rất quan trọng của nhân viên CTXH trong việc hỗ trợ cho NLĐNC tiếp cận với các nguồn lực cần thiết để giải quyết các vấn đề của thân chủ. Tùy thuộc vào nhu cầu của mỗi gia đình người nhập cư mà nhân viên CTXH thực hiện vai trò của mình. Để thực hiện vai trò này, nhân viên CTXH cần có mối quan hệ rộng và tìm kiếm các nguồn lực. Nguồn lực có thể bao gồm về con người, cơ sở vật chất, tài chính, kỹ thuật, thông tin, sự ủng hộ về chính sách, chính trị và quan điểm... từ các cá nhân, tổ chức, đoàn thể, hội, cơ quan, doanh nghiệp... có liên quan đến nhu cầu của NLĐNC như việc làm, nhà trọ, các dịch vụ xã hội...

Ví dụ: Nhà nước đã ban hành chính sách hỗ trợ nhà ở xã hội cho người lao động trong các khu công nghiệp tập trung và cho người có thu nhập thấp ở đô thị, đồng thời ban hành các chính sách ưu đãi đối với các doanh nghiệp đầu tư vào những dự án phát triển nhà ở xã hội, hầu hết NLĐNC chưa tiếp cận được chính sách nhà ở. Do vậy, cần khuyến khích mở rộng chương trình “nhà ở xã hội” dành cho những NLĐNC không có đủ khả năng tự mua nhà. Do đó, nhân viên CTXH cần phải có sự kết nối và

huy động các nguồn lực trong xã hội tập trung vào việc thực hiện các chương trình hỗ trợ về nhà ở và việc làm cho người nhập cư, có thể liên hệ và thiết kế một danh sách các địa điểm cho thuê nhà với các mức giá cả hợp lý, thuận tiện cho việc đi lại, làm việc của người lao động theo từng khu vực để họ có thể lựa chọn, tránh việc bị lừa gạt và mất những chi phí không đáng có qua môi giới [9, tr. 67]. Hoặc vận động, kết nối với các trung tâm giới thiệu việc làm tại các khu chế xuất, dân cư để giới thiệu cho NLĐNC có nhu cầu xin việc.

*Thứ hai, kết nối các dịch vụ, chính sách, chương trình.*

Lao động nông thôn di cư ra thành phố làm rất nhiều nghề hoặc các công việc nặng nhọc, độc hại... Phần lớn họ làm việc trong các cơ sở kinh tế thuộc khu vực phi chính thức, tỷ lệ được ký hợp đồng lao động rất thấp, hoặc có hợp đồng lao động thì chủ sử dụng lao động ít quan tâm thực hiện các phúc lợi xã hội cho họ, nguy cơ thất nghiệp rất cao. Thực tế cho thấy, hệ thống chính sách đã tạo điều kiện cho người lao động có nhiều cơ hội tiếp cận việc làm cũng như có việc làm ổn định. Tuy nhiên, cho đến nay chưa có chính sách hỗ trợ việc làm dành riêng cho người lao động nhập cư vào thành phố.

Để đảm bảo được vai trò này nhân viên CTXH phải hiểu rõ và rà soát lại các chương trình, dịch vụ để giới thiệu và lựa chọn các dịch vụ phù hợp cho NLĐNC và giúp đỡ họ tiếp cận được các thông tin về các lĩnh vực việc làm cho họ, còn cần phải có sự kết nối với các đơn vị sử dụng lao động hỗ trợ cho người di cư trong quá trình họ làm quen và tiếp xúc với công việc. Đồng thời, nhân viên CTXH kết nối với các trung tâm trang bị cho NLĐNC đào tạo các kỹ năng mềm trong công việc và xã hội để người lao động di cư thích nghi được với môi trường làm việc công nghiệp và đô thị.

*Ba là, người hỗ trợ tiếp cận các dịch vụ xã hội.*

Những người di cư do không có nơi ở cố định, không có hộ khẩu, với mức sống nhìn chung còn thấp và luôn phải tiết kiệm gửi tiền về nhà thì việc tiếp cận với các dịch vụ xã hội như y tế và giáo dục là rất hạn chế. Trong đó, đối tượng chịu ảnh hưởng nhiều nhất của vấn đề này chính là trẻ em, những đứa trẻ là con của các gia đình di cư. Các em đặc biệt gặp khó khăn trong cơ hội về giáo dục, không đủ các tiêu chí để được đến trường học như trẻ em cùng lứa ở nơi đến.

Nhằm giải quyết vấn đề này, nhân viên CTXH tìm kiếm và huy động các nguồn lực trong xã hội hỗ trợ về giáo dục và y tế cho NLĐNC, giới thiệu

và kết nối họ đến các nguồn hỗ trợ này. Đối với vấn đề giáo dục, nhân viên CTXH có thể đại diện liên hệ, kết nối các cơ hội học tập cho trẻ em của các gia đình nhập cư qua cấp cơ sở như Tổ dân phố, Ban điều hành khu phố, Hội phụ nữ phường và khu phố để giới thiệu cho trẻ em nhập cư được đến trường hoặc các thủ tục để chuyển trường. Đối với những gia đình NLĐNC gặp khó khăn không thể cho con đi học thì tìm kiếm các nguồn lực để mở các lớp học tình thương miễn phí tại địa phương. Để duy trì được lớp học này thì cần chú ý huy động nguồn lực để hình thành nguồn quỹ riêng tại địa phương có đông sinh viên đang theo học tham gia giảng dạy và quản lý lớp thông qua các cơ chế chính sách phù hợp như phối hợp với nhà trường xem đây là một hoạt động ngoại khóa được đánh giá, các hỗ trợ về chi phí như đối với một tình nguyện viên.

Đối với vấn đề y tế, có thể kêu gọi sự hỗ trợ từ các cơ sở y tế mở các gói dịch vụ điều trị và chăm sóc sức khỏe dành cho NLĐNC, phù hợp với hoàn cảnh và mức sống của họ. Hoặc tại địa phương có các chương trình khám sức khỏe miễn phí từ các bệnh viện thì nhân viên CTXH kết nối để đưa các gia đình NLĐNC có nhu cầu đến khám chữa bệnh, mua BHYT tự nguyện. Đồng thời, nhân viên CTXH kết nối với các ban, ngành trong việc đồng hành và hỗ trợ cho NLĐNC thông qua các tổ chức phi chính phủ tại địa phương. Tìm kiếm các chương trình, dự án can thiệp nhằm nâng cao chất lượng cuộc sống cho NLĐNC hoặc mở các lớp học nhằm cung cấp kiến thức, kỹ năng chăm sóc sức khỏe sinh sản và tình dục an toàn cho NLĐNC. Tổ chức các hoạt động truyền thông, giáo dục về HIV/AIDS... tại các khu nhà trọ.

*Bốn là, người giáo dục, nâng cao nhận thức.*

Phải thiết lập mạng lưới trợ giúp pháp lý ở các tuyến từ địa phương đến trung ương, tại các khu vực, địa bàn, các cơ quan, doanh nghiệp mà có người nhập cư sinh sống, làm việc. Nhân viên CTXH sẽ kết nối mạng lưới các trung tâm trợ giúp pháp lý và giới thiệu NLĐNC tiếp nhận sự hỗ trợ. Trong quá trình thực hiện dịch vụ, nhân viên CTXH hay luật sư có thể thay mặt thân chủ để đề nghị các yêu cầu trợ giúp pháp lý. Bên cạnh đó, các trung tâm trợ giúp pháp lý sẽ có đường dây nóng để các đối tượng cần trợ giúp có thể liên lạc khẩn cấp. Việc nắm bắt được các thông tin về cuộc sống và công việc của NLĐNC càng sớm thì sẽ khiến cho việc xâm phạm quyền của NLĐNC bị ngăn chặn trước khi các tranh chấp phát sinh.

Đồng thời phổ biến kiến thức về pháp luật để

nâng cao ý thức của người di cư và tạo không khí để toàn xã hội quan tâm đến quyền lợi của nhóm đối tượng này. Bởi vậy, vai trò và nhiệm vụ của nhân viên CTXH trong việc này là phối hợp cùng các trung tâm trợ giúp pháp lý đẩy mạnh truyền thông về các nội dung luật pháp cơ bản, các thủ tục trợ giúp pháp lý đến NLĐNC. Tùy thuộc vào các loại tranh chấp và vấn đề phát sinh liên quan đến người di cư mà xuất bản sách hướng dẫn, tờ rơi liên quan đến thương lượng, bồi thường tai nạn lao động, Luật Lao động, Luật Bảo hiểm xã hội, Luật Công đoàn, Luật Hôn nhân gia đình... để người nhập cư tham khảo.

Trong những năm qua, ở địa phương đã xây dựng được mô hình tự quản ở các khu nhà trọ có nhiều NLĐNC để giúp họ tiếp cận được các thông tin liên quan đến quyền và lợi ích của họ. Các mô hình tự quản chú trọng đến việc chăm lo đời sống vật chất, tinh thần, các hoạt động truyền thông về các chủ trương, chính sách, pháp luật gắn với lợi ích của NLĐNC. Địa điểm truyền thông thường là các khu địa bàn dân nhập cư nhiều, có đông nhà trọ, lựa chọn hình thức truyền thông đa dạng, sáng tạo phù hợp với nhu cầu của NLĐNC. Xây dựng các nhóm nòng cốt, nhóm tự lực, nhóm tự quản... để nắm bắt nhu cầu cũng như các biện pháp hỗ trợ kịp thời cho NLĐNC.

*Năm là, người hỗ trợ hòa nhập.*

Trong số các vấn đề gặp phải, việc hòa nhập được với môi trường làm việc cũng như cuộc sống hàng ngày ở nơi đến là một thách thức đối với người nhập cư. Phần nhiều những người nhập cư đều cảm thấy khó khăn trong hòa nhập, hoặc một số ít người trong đó phải trải qua một thời gian dài mới bắt đầu thích nghi được với nơi mới đến. Chị Nguyễn Thị L cho biết, “vì nhiều lý do, bản thân chị và nhiều người nhập cư bị rơi vào tình trạng cô lập về xã hội. Tình trạng cô lập này là điều bất lợi, thậm chí nguy hiểm cho chị”. Trong trường hợp này, bằng nhiều phương pháp và cách can thiệp, nhân viên CTXH sẽ cố gắng kết nối chị L với mạng lưới xã hội và duy trì sự gắn kết này. Bên cạnh đó, kết nối cho chị tham gia sinh hoạt tại các khu vực hay các câu lạc bộ, hội, nhóm sinh hoạt định kỳ để người nhập cư có thể gặp gỡ, chia sẻ, trao đổi và cùng tương trợ nhau. Ngoài ra, nhân viên CTXH giúp người nhập cư trang bị một số kỹ năng sống để có thể tự cân bằng và điều tiết cuộc sống của mình [8, tr. 69].

*Sáu là, người hỗ trợ tư vấn, tham vấn tâm lý.*

Đối với NLĐNC, họ đối mặt với cuộc sống chịu nhiều áp lực và khó khăn khiến không ít người nhập cư có vấn đề về tâm lý như stress, thường xuyên lo

lắng, bất an... Ngoài ra, những người nhập cư là nạn nhân của bạo lực lại càng có nguy cơ gặp phải những vấn đề tâm lý trầm trọng như khủng hoảng, trầm cảm, muốn tự tử... Việc hỗ trợ tâm lý cho người nhập cư được nhân viên CTXH thực hiện qua tiến trình tham vấn tâm lý và các biện pháp can thiệp hỗ trợ khác.

Ví dụ: Chị A thời gian mới vào quận 12, chị gặp khó khăn về tâm lý như nhớ nhà, lo lắng cho cuộc sống và gia đình ở quê, sợ hãi với môi trường mới... Nhân viên CTXH lúc này đóng vai trò là người hỗ trợ chính về mặt tâm lý cho thân chủ thông qua những buổi trò chuyện, chia sẻ để phát hiện ra những vấn đề liên quan đến tâm lý của NLĐNC và có cách giải quyết kịp thời các vấn đề xã hội. Trong những trường hợp thân chủ gặp những vấn đề tâm lý nghiêm trọng, nhân viên CTXH có thể giới thiệu/ chuyển gửi họ đến gặp chuyên gia tâm lý hoặc bác sĩ tâm thần để tham gia các buổi trị liệu về tâm lý.

*Bảy là, xây dựng mạng lưới các văn phòng hỗ trợ giải quyết vấn đề người nhập cư.*

Để trợ giúp cho người nhập cư, các nhân viên CTXH không thể hoạt động đơn lẻ mà cần phải liên kết mạng lưới song song với việc phối hợp cùng các ban ngành, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan cùng tham gia. Sự liên kết mạng lưới trong hoạt động trợ giúp của ngành CTXH là cơ sở để có thể thiết lập một hệ thống các văn phòng chuyên trách hỗ trợ giải quyết các vấn đề người nhập cư. Việc xây dựng mạng lưới sẽ giúp chia sẻ thông tin và nắm bắt được tình hình người nhập cư tại mỗi địa phương, kịp thời phát hiện các nguy cơ, các vấn đề nảy sinh của người nhập cư và can thiệp hiệu quả. Điều này cũng hoàn toàn phù hợp với tình hình thực tế hiện nay [9, tr. 70].

Thực tế cho thấy, trong những năm qua một số tổ chức phi chính phủ tại TP.HCM đã cung cấp một số loại hình dịch vụ CTXH cho NLĐNC vào thành phố, giúp cho họ nắm bắt được các vấn đề liên quan đến quyền và lợi ích của mình, những vấn đề xung đột nảy sinh giữa người nhập cư với chủ sử dụng lao động cũng như phòng ngừa vướng vào các loại tệ nạn xã hội, vi phạm pháp luật...

#### 4. Kết luận

Qua việc phân tích số liệu trên cho thấy, NLĐNC vào thành phố là một nhóm cư dân lớn, có vai trò quan trọng trong việc phát triển kinh tế ở đô thị. Tuy nhiên, họ vẫn còn gặp rất nhiều khó khăn trong tìm kiếm việc làm, thu nhập thấp và không ổn định, thiếu cơ hội tiếp cận dịch vụ cơ bản tại nơi đến, thiếu mạng lưới xã hội hỗ trợ tại nơi đến nên thiếu các nguồn thông tin và nguồn hỗ trợ khi gặp

rủi ro. Thực tế cho thấy, ở TP.HCM đã có một số tổ chức hoạt động CTXH trợ giúp cho NLĐNC tiếp cận được với các dịch vụ xã hội như chăm sóc sức khỏe, giáo dục, mua điện nước giá rẻ hơn, ổn định giá thuê phòng trọ... đồng thời xây dựng được các mô hình tự quản giúp NLĐNC giải quyết được các vấn đề liên quan của họ. Tuy nhiên, những mô hình tự quản này chưa được nhân rộng còn phụ thuộc vào nhiều yếu tố, nguồn lực cần thiết, chưa thu hút được sự tham gia tích cực của người dân cũng như các bên liên quan khác nhau trong việc tổ chức cung cấp dịch vụ cho NLĐNC vào TP.HCM.

NLĐNC là một phần quan trọng trong chiến lược phát triển kinh tế - xã hội nhưng là nhóm người nghèo đa chiều tại các thành phố. Do vậy, cần thiết kể một chính sách tổng thể cho NLĐNC, tương tự như các nhóm đối tượng yếu thế khác. Chính sách

này cần được hợp nhất, lồng ghép vào các chính sách phát triển như một bộ phận cấu thành. Điều này cho phép huy động được các nguồn lực cũng như các hoạt động CTXH trợ giúp cho NLĐNC tiếp cận được các dịch vụ xã hội cơ bản tại nơi đến.

Để làm rõ được vấn đề này thiết nghĩ cần có một cuộc nghiên cứu sâu rộng hơn để đóng góp ý kiến cho quá trình xây dựng hoặc điều chỉnh và thực thi các chính sách pháp luật sao cho hợp lý cũng như đối với các chương trình CTXH can thiệp dành riêng cho đối tượng này. Đặc biệt phải bao quát được tình hình thực tiễn đến các đối tượng người dân là một việc rất quan trọng và có ý nghĩa lớn lao. Đây cũng là một trong những vai trò, chức năng của ngành CTXH nhằm góp phần giải quyết tốt các vấn đề xã hội liên quan đến người nhập cư trong bối cảnh nước ta hiện nay./.

#### Tài liệu tham khảo

- [1]. Lê Bạch Dương, Nguyễn Thanh Liêm (chủ biên 2011), Viện nghiên cứu và phát triển xã hội, *Từ nông thôn ra thành phố: Tác động kinh tế - xã hội của di cư ở Việt Nam*, NXB Lao động Xã hội.
- [2]. Phạm Thanh Hải (2007), *Những khó khăn khi tiếp cận các dịch vụ cơ bản ở đô thị của nhóm cư dân chưa có hộ khẩu thường trú tại TP.HCM*, Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn - Đại học Quốc gia TP.HCM, tr. 8, 44.
- [3]. Võ Xuân Hòa (2013), "Công tác xã hội - Nghề triển vọng ở Việt Nam", [www.ifpvnalumni.org](http://www.ifpvnalumni.org) > Giáo dục, tr. 2.
- [4]. Lê Thị Thanh Loan & Cộng sự (2010), Báo cáo "Đánh giá nghèo đô thị ở TP. HCM và Hà Nội" trong dự án "Hỗ trợ đánh giá sâu về tình trạng nghèo đô thị ở Hà Nội và TP.HCM" do UNDP tài trợ.
- [5]. Nguyễn Ngọc Minh (2015), "Phát triển nghề công tác xã hội chuyên nghiệp: giải pháp quan trọng thực hiện hiến pháp về chính sách an sinh xã hội", *Trung tâm cung cấp dịch vụ công tác xã hội Hà Nội*, [www.socialwork.vn/phan-trien-nghe-cong-tac-xa-hoi-chuyen-nghiep-giai-phap-quan](http://www.socialwork.vn/phan-trien-nghe-cong-tac-xa-hoi-chuyen-nghiep-giai-phap-quan), tr. 3.
- [6]. Hồng Nhung (2014), "Lao động nhập cư bị thiệt thòi", *Báo Người lao động*, ngày 28/11/2014.
- [7]. Oxfam (2015), Báo cáo tóm tắt "Rào cản pháp luật và thực tiễn đối với người lao động di cư trong tiếp cận an sinh xã hội", *Chương trình quyền lao động của Oxfam tại Việt Nam*, tr. 32 - 37.
- [8]. Nguyễn Thị Quyên (2014), *Tiếp cận dịch vụ xã hội cơ bản của các gia đình nhập cư tại Hà Nội*, Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn - Đại học Quốc gia Hà Nội, tr. 56.
- [9]. Nguyễn Hiệp Thương (2015), CTXH với người di cư và nạn nhân buôn bán người, *Bộ Lao động thương binh và Xã hội*, tr. 67 - 70.
- [10]. Nguyễn Văn Trinh (2012), *Nâng cao khả năng tiếp cận giáo dục của trẻ em các gia đình nhập cư vào TP. HCM*, Luận văn Thạc sĩ, Trường Đại học Kinh tế TP. HCM.

#### SOCIAL WORKERS' ROLE IN SUPPORTING IMMIGRANT WORKERS TO APPROACH SOCIAL SERVICES IN HO CHI MINH CITY

##### Summary

Labor migration is indispensable in the market economy, contributing additional human resources needed for urban development in Ho Chi Minh city. But, it also causes great pressures on all aspects of the city's social life, generating remarkable social consequences. In fact, migrant workers into the city are currently facing a number of problems such as employment, income, shortage of law information. In addition, they find themselves hard to approach social services such as accommodation, education, health, information, electricity and water supplies with high prices. In this article, the author clarifies social workers' role in supporting immigrant workers towards social services and ensuring their legal rights.

Keywords: Social workers, supporting, immigrant workers, roles.

Ngày nhận bài: 11/7/2016; Ngày nhận lại: 06/9/2016; Ngày duyệt đăng: 25/7/2017.